



Commission canadienne
du tourisme

Canadian Tourism
Commission

Demande de propositions avec négociations DC-2016-PA-03, Services de gestion des voyages —
Addenda 1

DC-2016-PA-03, Services de gestion des voyages

Date et heure limites :

Le 31 août 2016
à 14 h
(heure du Pacifique)

Date de publication : 19 août 2016 **Expéditeur :** Service d'approvisionnement de DC

Destinataires : Tous les fournisseurs **Courriel :** procurement@destinationcanada.com

Q.1 Est-il possible de nous fournir votre historique ventilé des dépenses en ce qui concerne l'avion, le train, l'hôtel et la location de voiture?

Réponse :

- Transport en avion — environ 1,3 million de dollars;
- Train — environ 10 000 \$;
- Voiture — 10 000 \$;
- Hôtel — 350 000 \$.

Q.2 Pouvez-vous identifier les trois (3) principaux fournisseurs de DC pour l'avion, l'hôtel et la location de voiture, ainsi que les volumes annuels par fournisseur?

Réponse :

- Avion — Air Canada, Delta et United;
- Hôtel — Hôtels Fairmont, Marriott et Delta;
- Location de voiture — Avis et Hertz.

Les volumes de voyage ont été indiqués dans la réponse à la Q.1.

Q.3 DC a-t-elle des ententes d'approvisionnement en vigueur, prises directement avec des entreprises de transport aérien, de transport ferroviaire, d'hébergement hôtelier ou de location de voiture, et si oui lesquelles?

Réponse : Non.

Q.4 Pouvez-vous identifier les destinations les plus fréquentées sur les plans national, transfrontalier et international?

Réponse :

- Destinations canadiennes — Toronto et Ottawa;
- Destinations transfrontalières — Los Angeles, New York et Dallas, bien que plusieurs autres villes fassent partie des destinations fréquentes aux États-Unis;
- Destinations internationales — Londres.

Q.5 Quel est le nom de votre outil de réservation en ligne? Est-ce Concur?

Réponse : Oui.

Q.6. Avez-vous besoin d'une application offrant un service automatisé d'approbation des voyages, à utiliser conjointement avec l'outil de réservation en ligne? Pouvez-vous décrire plus amplement votre processus d'approbation actuel?

Réponse : Les voyages sont approuvés par DC à l'interne avant les réservations, et le fournisseur de services actuel s'assure que les demandes de voyages sont conformes aux politiques approuvées de DC sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements.

Q.7 Utilisez-vous des passes de vols?

Réponse : Un seul voyageur utilise des passes de vols, pour des déplacements au Canada.

Q.8 Combien y a-t-il de voyageurs environ?

Réponse : Il y a entre 20 et 25 voyageurs principaux, plus 15 autres qui voyagent moins fréquemment.

Q.9 Pourriez-vous décrire plus amplement vos exigences en matière d'assurances? Avez-vous une assurance officielle pour vos employés?

Réponse : Destination Canada fournit une assurance voyage à ses employés. Cette assurance n'entre pas dans la portée de la présente DDPN.

Q.10 Avez-vous des statistiques pour les éléments ci-dessous?

Réponse :

- Proportion de vols nationaux ou transfrontaliers — 83 %;
- Proportion de vols internationaux — 17 %;
- Transactions passant par un service de réservation en ligne — 9 %;
- Transactions passant par un service complet de vive voix — 91 %.

Q.11 Dans la DDPN en format PDF, le questionnaire sur les critères impératifs (section D2) comporte peu d'espace pour les réponses. Serait-il possible d'obtenir les questions sous forme de feuille de calcul (format Excel ou autre), que nous pourrions remplir en ajustant les cellules au contenu?

Réponse : Oui, les questions seront fournies sous forme de document Word.

Q.11.1 J'aimerais aussi me renseigner sur la nature des chèques de ristourne (section D, point 3.6 et section C, point I) que Destination Canada aimerait recevoir.

Bien que nos services de voyage offrent un modèle de tarification transparent, où nous ne vous facturons que les coûts de transaction qui s'appliquent à vous pour chaque réservation, nous n'exerçons pas d'influence sur la stratégie de votre organisme en ce qui concerne l'établissement d'ententes avec des fournisseurs. Nous négocions en votre nom avec les fournisseurs, et toute réduction de tarifs ou de frais ainsi obtenue est appliquée sur-le-champ, se reflétant donc directement dans vos coûts à payer pour les voyages.

Réponse : Si DC n'a aucune entente applicable avec un transporteur aérien pendant la durée du contrat avec le nouveau fournisseur de services de voyages, l'entrepreneur doit calculer la ristourne d'après le volume brut des affaires avec les transporteurs aériens, moins les taxes et les frais, en partageant le total des commissions et primes obtenues pour les voyages en avion. La ristourne ainsi calculée doit faire l'objet d'un suivi trimestriel, mais être payée dans les 30 jours suivant la fin de l'année contractuelle.

Q.12 À l'heure actuelle, quelle est la répartition de vos dépenses de voyages en ce qui concerne l'avion, la voiture et l'hôtel?

Réponse :

- Transport en avion — environ 1,3 million de dollars;
- Voiture — 10 000 \$;
- Hôtel — 350 000 \$.

Q.13 Quelle est l'ampleur annuelle des voyages par avion (en dollars et en passagers) effectués sur les plans national, transfrontalier et international?

Réponse :

Type de transport et de trajet	N ^{bre} de billets	Pourcentage	Tarif aérien total
Transport en avion — 2014			
Vols canadiens	239	20 %	209 425 \$
Vols transfrontaliers	732	63 %	489 214 \$
Vols internationaux	195	17 %	424 251 \$
Totaux	1 166	100 %	1 122 890 \$
Transport en avion — 2015			
Vols canadiens	229	23 %	202 712 \$
Vols transfrontaliers	589	60 %	399 308 \$
Vols internationaux	172	17 %	349 477 \$
Totaux	990	100 %	951 497 \$
Transport en avion — 2016 (jusqu'en mai)			
Vols canadiens	120	25 %	134 545 \$
Vols transfrontaliers	332	68 %	215 190 \$
Vols internationaux	34	7 %	89 585 \$
Totaux	486	100 %	439 320 \$

À cela s'ajoutent 300 000 \$ dépensés par les bureaux de Destination Canada pour d'autres déplacements en avion à l'extérieur du Canada qui ne sont pas traités actuellement par le fournisseur de services de voyages.

Q.14 Quels sont les trois (3) principaux transporteurs aériens pour les vols nationaux, transfrontaliers et internationaux?

Réponse :

- Nationaux — Air Canada et WestJet;
- Transfrontaliers — Air Canada, Delta et United;
- International — Air Canada, Delta et Lufthansa.

Q.15 Avez-vous actuellement des contrats de tarifs nets avec des transporteurs aériens? Si oui, avec quels transporteurs aériens?

Réponse : Oui, avec Air Canada.

Q.16 Quel est l'outil de réservation en ligne actuellement utilisé?

Réponse : Concur.

Q.17 Quel est le pourcentage de réservations effectuées en ligne (le cas échéant) en ce qui concerne l'avion, les voitures et les hôtels.

Réponse : Environ 5 %.

Q.18 Avez-vous actuellement recours à un conseiller en voyages sur place, ou les besoins en voyages sont-ils plutôt comblés par un service centralisé.

Réponse : Les besoins en voyages sont comblés par un service centralisé.

Q.19 Combien y a-t-il de voyageurs résidant aux différents endroits mentionnés dans la DDPN? Comment vos besoins en voyages sont-ils comblés actuellement?

Réponse : La majorité des voyageurs se trouvent à Vancouver, et il y en a un ou deux autres aux bureaux mentionnés dans la DDPN;

- 75 % des besoins en voyages sont comblés par un fournisseur de services;

- 25 % des voyages sont réservés directement.

Selon l'intention exprimée, le nouveau fournisseur devra être en mesure de fournir entre 85 % et 90 % des réservations de services de voyages pour Destination Canada.

Q.20 En ce qui concerne les critères impératifs 1. I, veuillez confirmer si vous avez besoin d'une personne sur place qui devrait à la fois réserver des voyages, donner de la formation et s'occuper de la gestion de compte?

Réponse : La personne sur place doit effectivement réserver des voyages, donner de la formation et s'occuper de la gestion de compte.

Q.21 Les réservations de billets d'avion seront-elles payées par carte de crédit?

Réponse : Voir la DDPN, section C2, point K.

Q.22 En ce qui concerne la section C2-I, pouvez-vous s'il vous plaît préciser ce que vous entendez au juste par le terme « ristourne »? Cela fait-il référence aux commissions versées par des fournisseurs? Sinon, de quoi s'agit-il?

Réponse : Voir la réponse à la Q.11.

Q.23 Veuillez préciser les volumes de transactions des deux dernières années pour les éléments suivants sur une période donnée (un an, six mois ou trois mois) :

Réponse :

- Volume aérien (national, transfrontalier, international)
Voir le tableau à la Q.13;
- Volume hôtelier (national, transfrontalier, international)
80 000 \$, 210 000 \$, 60 000 \$;
- Volume de location de voitures (national, transfrontalier, international)
7 000 \$, 2 000 \$, 1 000 \$;
- Volume de transactions (nombre de transactions avec le fournisseur actuel de services de voyages)
Environ 1 200 transactions par année.

Q.24 Destination Canada permettra-t-elle l'utilisation d'un résumé?

Réponse : Non.

Q.25 À la page 10, point d.4, pourriez-vous préciser ce que vous voulez dire par « ne pas facturer de frais additionnels payables à l'agence de voyages »?

Réponse : Aucuns frais de gestion additionnels ne seront payés au fournisseur de services de voyages pour le traitement des annulations de vol, des reprises de réservations et des remboursements, au-delà de ceux dont il aura pu être convenu dans l'entente de service contractuelle.

Q.26 À la page 22 de la DDPN, au point c, qu'entendez-vous par « coûts financiers » dans ce contexte (frais de gestion, frais mensuels, ristournes...)?

Réponse : Cela fait référence à l'ensemble des frais et des éléments de tarification indiqués à la section F.1, e, b.1 — Tarifs.

Ce point vise à nous assurer que DC bénéficie toujours d'un bon rapport qualité-prix et de tarifs raisonnables si les volumes d'affaires (nombre de transactions) s'avèrent supérieurs aux niveaux prévus dans le contrat qui pourrait s'ensuivre avec le fournisseur éventuel des services de gestion des voyages.